

案件

包括的な相談支援体制の充実に向けた今後の取り組みについて — 新しい地域拠点をめざして —

健康福祉政策課

1. 政策等の背景・目的及び効果

本市では地域共生社会の実現をめざし、地域福祉計画（第4期）において、9つの施策目標を掲げ具体的な取り組みを進めています。その施策目標の一つである、包括的な相談支援体制の充実に向けた取り組みでは、地域における身近な窓口である「地域拠点」は必要不可欠なものであり、重要な役割を担っています。

今後、ますます社会のデジタル化が進み、窓口に来なくとも行政手続きが行えるようになっても、地域共生社会を実現していくためには、身近な地域拠点の役割やニーズは普遍的にあると考えられます。こうしたことを見据え、これからの時代に求められる新しい地域拠点のあり方を検討するため、現状における課題や取り巻く環境の変化などを踏まえながら、まずはデジタル技術を活用した相談支援について試行実施や課題検証を行うものです。

その後、こうした取り組みを通じて、本庁や地域拠点における必要な機能や役割分担などについて検討を進め、「新しい地域拠点の基本的な考え方」を取りまとめていきます。

* 「地域拠点」… 支所や市の出先機関に設置し、地域包括支援センター等とも連携できる機能を担う。

2. 内容

(1) 経過・背景

- ・平成 29 年（2017 年） 社会福祉法が改正、「地域共生社会の実現」が明示
同年 12 月 「すこやか健康相談室（北部リーフ）」を開設
- ・平成 30 年度（2018 年度）～ 生活困窮者への支援として「家計相談事業」を開始するなど支援を
充実
- ・令和 2 年（2020 年） 4 月 地域福祉計画（第 4 期）を策定
- ・同年 11 月 北部リーフに福祉にかかる相談機能を付加し「健康福祉相談センター（北部リーフ）」に改編

<行政のデジタル化について>

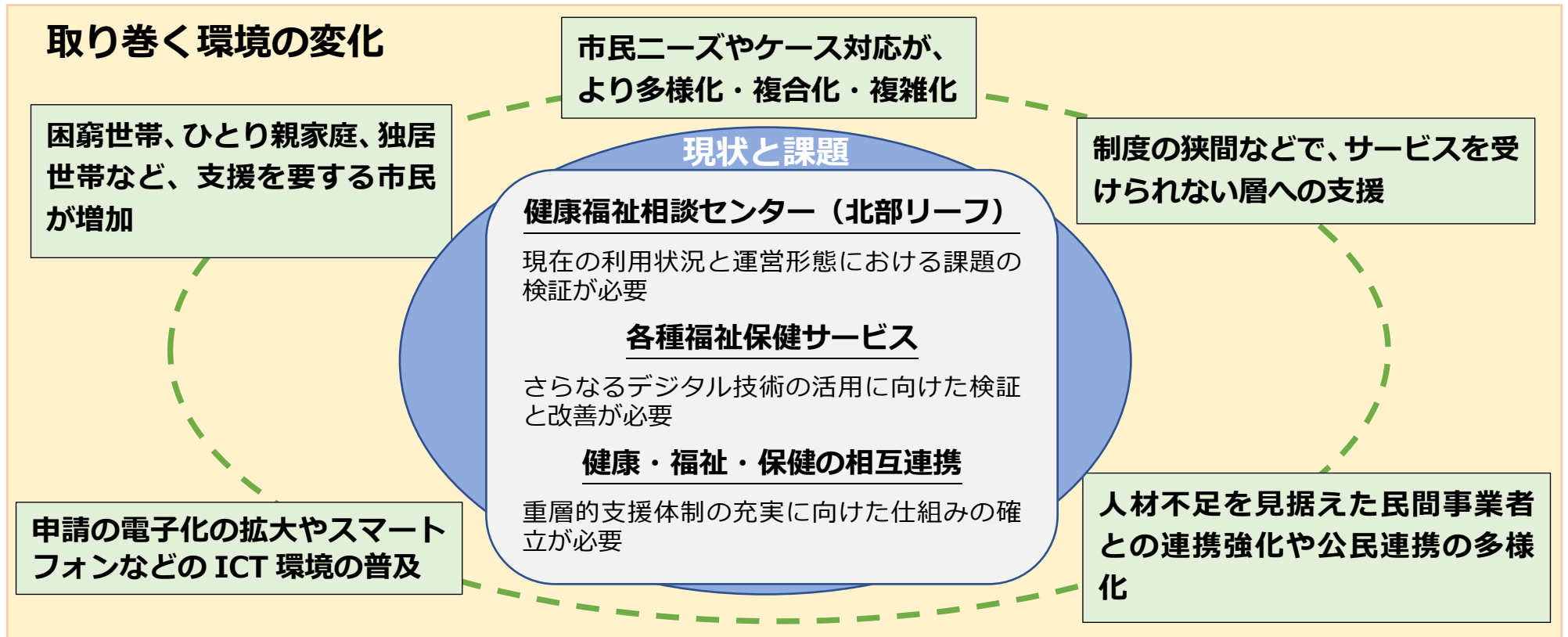
- ・平成 28 年（2016 年） 官民データ活用推進基本法が施行、「第 2 次枚方市情報化計画」を策定
- ・平成 30 年（2018 年） 官民データ活用推進基本計画が策定
- ・令和元年（2019 年） デジタル手続法が施行
- ・令和 3 年（2021 年） デジタル社会形成基本法が施行

(2) 現状と課題

- ① 健康福祉相談センター（北部リーフ）の利用と運営における課題検証
- ② 各種福祉保健サービスにおけるデジタル技術の活用の検証と改善
- ③ 重層的支援体制の充実に向けた健康・福祉・保健の相互連携強化

(3) 取り巻く環境の変化

- ① 市民ニーズやケース対応が、より多様化・複合化・複雑化
- ② 困窮世帯、ひとり親家庭、独居世帯など、支援を要する市民が増加
- ③ 制度の狭間などで、サービスを受けられない層への支援
- ④ 申請の電子化の拡大やスマートフォンなどのICT環境の普及
- ⑤ 人材不足を見据えた民間事業者との連携強化や公民連携の多様化



現状の課題、取り巻く環境を踏まえた取り組みの実施

(4) 今後の取り組みにおける基本的な考え方

デジタル技術の活用で利便性の向上を図り、個別最適な包括的支援が行える地域拠点をめざす

デジタル技術の活用による利便性の向上

① デジタル技術を積極的に活用した、受付・相談機能の向上

デジタル技術を活用した試行実施での成果と課題を検証し、より積極的な DX の推進を図り、利便性の向上や時間短縮など、さらなる受付相談機能の向上をめざします。

② 各担当部署へ「つなげる」役割を担える職員のスキルアップ

市民からの様々な問い合わせや相談に迅速かつ丁寧に対応するため、デジタル技術を活用しながら、適切な窓口案内するとともに、複雑な相談などは必要に応じて重層的支援へつなげる、「コンシェルジュ」の役割を担う職員の育成を図ります。

③ 本庁舎との連携強化を進め、サービスの利便性と快適性を向上

枚方市駅周辺再整備における③街区の市窓口や各地域の拠点では、デジタル技術を活用した本庁舎との連携を進め、サービスの利便性と快適性の向上をめざすとともに、必要なスペースと人員の確保に努めます。

個別最適な包括的支援に向けた連携強化と体制整備

① 市民一人ひとりの状況に合わせた個別最適な対応

ICT 機器等になじめない市民や複雑な困りごとを抱えている市民、また市役所に来庁する時間がない市民など、その状況に合わせた個別最適な対応に努めます。併せて、「アウトリーチ」についても関係機関等との連携を密にしながら、適切な支援に取り組みます。

② 子ども施策等の関連部局を含めた一体的・包括的な体制整備

児童福祉法の改正により、令和 6 年度(2024年度)から、児童福祉と母子保健の相談・支援などを一体的に行う「こども家庭センター」の設置が市の努力義務となることも踏まえ、一体的・包括的な相談支援体制の整備を進めます。

③ 保健所の移転を見据えた、健康・保健施策の推進

市駅周辺再整備に伴い、市立ひらかた病院の隣接地に保健所と保健センター、医師会館等が集約されることを見据え、当該エリア内の効率的なスペース活用に努め、認知症対策の推進や健康危機管理への備えなど、健康・保健施策をより効果的・一体的に推進します。

④ 民間事業者との連携や公民連携の推進

地域共生社会の実現に向けて重要な役割を担う地域包括支援センターなど、民間事業者との連携を強化するとともに、人口減少における福祉関連人材の担い手不足を見据え、効率的で効果的なサービス提供をめざした民間活力の活用など、公民連携の推進を進めます。

3. 実施時期等

今後の取り組みについては、まずは健康福祉部における健康・福祉・保健の分野を中心に進めていくこととし、取り組みを進める中で、子ども未来部や市民生活部とも連携を図りながら、これらの分野も包含した「新しい地域拠点」の構築をめざします。

令和4年度（2022年度）＜調査・準備＞

全庁的に進められている、申請の電子化などのデジタル技術の活用について、「DX プロジェクトチーム」での調査検討状況も踏まえながら、各関係部署の個別業務での適応性等をテスト実施し、次年度以降の取り組みに繋げていきます。

包括的・重層的な相談支援を行うため、北部リーフにおける課題検証も踏まえつつ、必要な情報の共有化や一体的な取り組みが実施できる仕組みを構築します。また、災害医療や健康危機管理への備え等の健康・保健施策の具体化に向け、関係機関との協議を進めます。

令和5年度（2023年度）＜試行・検証＞

令和4年度(2022年度)におけるテスト結果も踏まえ、北部リーフ等において通年で試行実施を行い、その結果も踏まえ枚方市駅前再開発事業における③街区での「新しい窓口」の開設準備に取り組むとともに「コンシェルジュ」の役割を担う職員の育成研修等に取り組めます。併せて、「こども家庭センター」設置に向けた検討を進めます。また、これまでの「アウトリーチ」における効果や課題の検証を行い、新たな体制構築を検討します。

令和6年度（2024年度）＜計画・反映＞

「ひらかた高齢者保健福祉計画 21」や「枚方市障害福祉計画」等の改定内容とともに、「新しい窓口」となる③街区での実績や課題の検証を踏まえ、公民連携のあり方を含めた、「新しい地域拠点の基本的な考え方」を取りまとめ、地域福祉計画(第5期)へ反映します。

令和7年度（2025年度）＜充実・展開＞

これまでの取り組みを改善・充実するとともに、地域福祉計画(第5期)に基づく取り組みを展開します。

4. 総合計画等における根拠・位置付け

(1) 総合計画

- ① 基本目標
1. 安全で、利便性の高いまち
 2. 健やかに、生きがいを持って暮らせるまち
 3. 一人ひとりの成長を支え、豊かな心を育むまち
- 施策目標
1. 災害に対する備えができているまち
 2. 災害時に、迅速・的確に対応できるまち
 5. 快適で暮らしやすい環境を備えたまち
 6. 誰もがいつまでも心身ともに健康に暮らせるまち
 7. 公衆衛生や健康危機管理が充実したまち
 8. 安心して適切な医療が受けられるまち
 9. 高齢者が地域でいきいきと暮らせるまち
 10. 障害者が自立し、社会参加ができるまち

② 計画の推進に向けた基盤づくり

計画推進 3 持続可能な行財政運営を進めます



5. 関係法令・条例等

- ・ 社会福祉法
- ・ 介護保険法
- ・ 地域保健法
- ・ 健康増進法
- ・ 児童福祉法
- ・ 母子保健法
- ・ 官民データ活用基本法
- ・ デジタル手続法
- ・ デジタル社会形成基本法